

(19)日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11)特許出願公開番号

特開平10-63716

(43)公開日 平成10年(1998) 3月6日

(51)Int.Cl.⁶

G 0 6 F 17/60

識別記号

庁内整理番号

F I

G 0 6 F 15/21

技術表示箇所

Z

審査請求 未請求 請求項の数3 O L (全 17 頁)

(21)出願番号 特願平8-221590

(22)出願日 平成8年(1996) 8月22日

(71)出願人 000005223

富士通株式会社

神奈川県川崎市中原区上小田中4丁目1番
1号

(72)発明者 高橋 博秋

神奈川県川崎市中原区上小田中4丁目1番
1号 富士通株式会社内

(72)発明者 柳橋 実

神奈川県川崎市中原区上小田中4丁目1番
1号 富士通株式会社内

(74)代理人 弁理士 真田 有

最終頁に続く

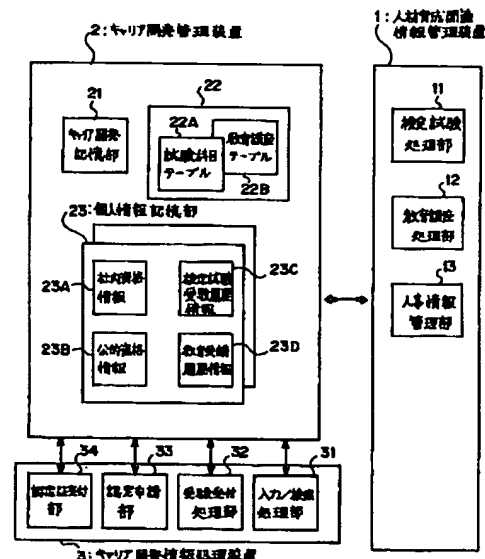
(54)【発明の名称】 キャリア開発システム

(57)【要約】

【課題】 団体等における労務管理、特に構成人員の人事考課あるいは人材育成指導を行なう際に用いて好適なキャリア開発システムに関し、人事考課や人材育成指導を行なう際に、キャリア開発用のプログラムを用いることにより、評価対象者のスキルレベル及び進むべきキャリアパスが的確に判断できるようにする。

【解決手段】 人材育成関連情報管理装置1と、人材育成関連情報管理装置1と連携してキャリア開発管理装置2と、キャリア開発情報処理装置3とをそなえ、人材育成関連情報管理装置1が、検定試験処理部11、教育講座処理部12及び人事情報管理部13とをそなえ、且つ、キャリア開発管理装置2が、キャリア開発記憶部21、科目/講座選択記憶部22及び個人情報記憶部23とをそなえ、キャリア開発情報処理装置3が、入力/検索処理部31、受験受付処理部32、認定申請部33及び認定証交付部34とをそなえるように構成する。

本発明の一実施形態にかかるキャリア開発システムの構成を示すブロック図



【特許請求の範囲】

【請求項1】 人材育成に伴う関連情報を管理する人材育成関連情報管理装置と、
 該人材育成関連情報管理装置と連携してキャリア開発に関する情報を管理するキャリア開発管理装置と、
 該キャリア開発管理装置で管理される該キャリア開発に関する情報について、所望の処理を施すキャリア開発情報処理装置とをそなえ、
 該人材育成関連情報管理装置が、
 検定試験に関する処理を行なう検定試験処理部と、
 教育講座に関する処理を行なう教育講座処理部と、
 人事に関する情報を管理する人事情報管理部とをそなえ、且つ、
 該キャリア開発管理装置が、
 能力レベルをいくつかのグレードに分けそれぞれの能力レベルをキャリア開発に必要な情報により定義した人材像に基づいて、該グレード毎に定義した要件を記憶するキャリア開発記憶部と、
 上記の人材育成関連情報管理装置における検定試験処理部及び教育講座処理部を通じて得られる各グレードを取得するために必要な検定のための試験科目及び教育講座に関する情報を記憶する科目／講座選択記憶部と、
 上記の人材育成関連情報管理装置における人事情報管理部を通じて得られるキャリア開発に関する個人の情報を記憶する個人情報記憶部とをそなえとともに、
 該キャリア開発情報処理装置が、
 該キャリア開発管理装置に対する情報の入力及び検索を行なう入力／検索処理部と、
 該キャリア開発記憶部で定義された情報に基づいて該グレードを取得する為の該検定試験の受験の受付が可能か
 否かの判定を行なう受験受付処理部と、
 該検定試験に合格し、且つ、指定の教育講座を受講している者のグレード更新の申請を行なう認定申請部と、
 取得した該グレードの認定証を交付する認定証交付部とをそなえて構成されたことを特徴とする、キャリア開発システム。

【請求項2】 該キャリア開発情報処理装置の該入力／検索処理部が、該キャリア開発管理装置の該個人情報記憶部に管理されている人事情報の追加及び変更を行うべく構成されたことを特徴とする、請求項1記載のキャリア開発システム。

【請求項3】 該個人情報記憶部が、該グレードを基準とした社内資格情報と、公的な資格である公的資格情報と、既に受験した検定試験の情報を示した検定試験受験履歴情報と、既に受講した教育講座の情報を示した教育講座受講履歴情報をそなえて構成されたことを特徴とする、請求項1記載のキャリア開発システム。

【発明の詳細な説明】

【0001】（目次）

発明の属する技術分野

従来の技術

発明が解決しようとする課題

課題を解決するための手段

発明の実施の形態（図1～図12）

発明の効果

【0002】

【発明の属する技術分野】本発明は、団体等における労務管理、特に構成人員の人事考課あるいは人材育成指導を行なう際に用いて好適な、キャリア開発システムに関する。

【0003】

【従来の技術】企業等の営利団体においては、構成人員の各個人に関する人事情報等の情報を労務管理情報として管理しておき、この情報に基づいて、人事考課や人材育成等を行なうようになっている。即ち、企業等の団体にとって人材の育成は業務の質の向上や利潤追求のために重要であり、各企業においては、業務毎にそれぞれ必要に応じたキャリア開発用のガイドラインを作成し、例えば、OJT（On the Job Training：実際の仕事を通じて学習する方法）やOffJT（Off the Job Training：教育の場を設けて学習する方法）等の育成手法を用いることにより、人材育成が行なわれている。

【0004】さらに、人事考課（査定）を行なう際には、評価対象者（被考課者）のスキル（勤務成績、能力等）は、仕事上における実績や業務に関する教育講座の受講履歴、さらに、所属する上司との面談等により把握するようになっている。また、上記の団体構成人員の各個人の情報の管理手法として、その他、特開平2-72483号、特開平4-17062号公報、特開平6-124294号公報又は特開平7-93403号公報においても開示された技術が提案されている。

【0005】

【発明が解決しようとする課題】しかしながら、上述のごとき人材育成手法又は人事考課手法では、評価対象者のスキルは、教育講座等の受講履歴や当該評価対象者と所属する上司との面談によって判断されており、特定の基準（絶対的基準）は設定されていない。従って、個々のスキルレベルが曖昧に判定され、評価対象者自身が全体における自分のスキルレベルを容易に把握できないばかりでなく、上司にとっても評価対象者全員のスキルレベルの状況を把握することが困難であり、各評価対象者が次に指導を受けるべき内容が不明確となり、体系だった人材育成指導を行なうことが難しいという課題がある。

【0006】また、上述の各公報にて開示された技術のいずれについても、さらなる工夫が必要と思われる。本発明は、このような課題に鑑み創案されたもので、人事考課や人材育成指導を行なう際に、キャリア開発用のプログラムを用いることにより、評価対象者毎のスキルレベル及び進むべきキャリアパスを的確に判断できるよう

にしたキャリア開発システムを提供することを目的とする。

【0007】

【課題を解決するための手段】このため、請求項1記載の本発明のキャリア開発システムは、人材育成に伴う関連情報を管理する人材育成関連情報管理装置と、該人材育成関連情報管理装置と連携してキャリア開発に関する情報を管理するキャリア開発管理装置と、該キャリア開発管理装置で管理される該キャリア開発に関する情報について、所望の処理を施すキャリア開発情報処理装置とをそなえ、該人材育成関連情報管理装置が、検定試験に関する処理を行なう検定試験処理部と、教育講座に関する処理を行なう教育講座処理部と、人事に関する情報を管理する人事情報管理部とをそなえ、且つ、該キャリア開発管理装置が、能力レベルをいくつかのグレードに分けそれぞれの能力レベルをキャリア開発に必要な情報により定義した人材像に基づいて、該グレード毎に定義した要件を記憶するキャリア開発記憶部と、上記の人材育成関連情報管理装置における検定試験処理部及び教育講座処理部を通じて得られる各グレードを取得するために必要な検定のための試験科目及び教育講座に関する情報を記憶する科目／講座選択記憶部と、上記の人材育成関連情報管理装置における人事情報管理部を通じて得られるキャリア開発に関する個人の情報を記憶する個人情報記憶部とをそなえ、該キャリア開発情報処理装置が、該キャリア開発管理装置に対する情報の入力及び検索を行なう入力／検索処理部と、該キャリア開発記憶部で定義された情報に基づいて該グレードを取得する為の該検定試験の受験の受付が可能か否かの判定を行なう受験受付処理部と、該検定試験に合格し、且つ、指定の教育講座を受講している者のグレード更新の申請を行なう認定申請部と、取得した該グレードの認定証を交付する認定証交付部とをそなえて構成されたことを特徴としている。

【0008】また、請求項2記載の本発明のキャリア開発システムは、該キャリア開発情報処理装置の該入力／検索処理部が、該キャリア開発管理装置の該個人情報記憶部に管理されている人事情報の追加及び変更を行うべく構成されたことを特徴としている。さらに、請求項3記載の本発明のキャリア開発システムは、該個人情報記憶部が、該グレードを基準とした社内資格情報と、公的な資格である公的資格情報と、既に受験した検定試験の情報を示した検定試験受験履歴情報と、既に受講した教育講座の情報を示した教育講座受講履歴情報をそなえて構成されたことを特徴としている。

【0009】

【発明の実施の形態】以下、図面を参照して本発明の実施の形態を説明する。図1は本発明の一実施形態にかかるキャリア開発システムの構成を示すブロック図で、この図1に示すキャリア開発システム4は、企業等の団体

における構成人員をそれぞれに対する人事考課や人材育成指導を行なうためのものであって、関連システムとしての人材育成関連情報管理装置1、ホスト装置としてのキャリア開発管理装置2及びサーバ装置としてのキャリア開発情報処理装置3をそなえて構成されている。

【0010】ここで、人材育成関連情報管理装置1は、人材育成に伴う関連情報を管理するもので、検定試験処理部11、教育講座処理部12及び人事情報管理部13をそなえて構成されている。即ち、検定試験処理部11は、検定試験に関する処理を行なうもので、検定試験の受験日程、受験内容、受験受付、受験報告、受験者情報及び受験手続き等、検定試験に必要な処理を行なうようになっている。

【0011】また、教育講座処理部12は、教育講座に関する処理を行なうもので、業務に関係のある教育講座の講座日程、講座内容、受講受付、受講者情報及び受講手続き等、教育講座に必要な処理を行なうようになっている。さらに、人事情報管理部13は、人事に関する情報を管理するもので、評価対象者全員の入社年数、年齢、学歴、職種、所属部署等、各個人の情報を総括的に管理するようになっている。

【0012】なお、人材育成関連情報管理装置1に設けられたシステムは、上述したような検定試験処理部11、教育講座処理部12及び人事情報管理部13に限らず、例えば業務管理システム等、必要に応じて他の関連システムを導入してもよい。また、キャリア開発管理装置2は、人材育成関連情報管理装置1と連携してキャリア開発に関する情報を管理するもので、キャリア開発記憶部（キャリアパスプログラム）21、科目／講座選択記憶部22及び個人情報記憶部（個人情報リスト）23をそなえて構成されている。

【0013】キャリア開発記憶部21は、能力レベルをいくつかのグレードに分けそれぞれの能力レベルを定義した人材像に基づいて、グレード毎に定義した要件を記憶するとともに、後述するようにキャリアアップを図るために設計されたキャリアパスプログラムをCDP (Career Development Program) として記憶するものである。

【0014】具体的には、ソフトサポート技術者（ここでは、顧客が使用するソフトウェアを保守するような業務を担当する技術者を示す）においては、例えば、図2に示すような人材像をキャリア開発に必要な情報により定義されるようになっている。即ち、この図2に示す人材像においては、能力レベルを4段階（初級、中級、上級及びエキスパート）に分け、それぞれ、各グレードに必要なとされる能力（顧客対応力及び技術力）が定義されている。

【0015】ここで、図2における顧客対応力とは、顧客に対して適切な対応が行なえるか否かの能力を表すもので、初級グレードとしては挨拶、服装、髪型及び時間

厳守等、ビジネスマンとしての基本的なマナーの他にサポート技術者としての基本的な能力が要件とされ、中級グレードとしては電話対応/接客のマナー等のビジネスのマナーの他に、社内の他部門との対応力を含め、顧客を意識したサポート能力が要件とされるようになっている。

【0016】また、上級グレードとしては顧客の満足度を向上させるような能力（サービス）のほか、顧客に対してサービス品質を向上させるような能力、例えば、プレゼンテーション能力、マネジメント能力等に相当する能力が要件とされる。さらに、エキスパートとしては顧客に対して上級グレードよりさらなる高度な総合的能力（コンサルタント能力等）が要件とされるようになっている。

【0017】次に、図2における技術力とは、ソフトサポート技術者として必要な技術的能力を表すもので、ここでは、問題解析力及び問題分析力により構成されている。即ち、問題解析力としては基本的には各システムのトラブル解析、トラブル修正及びシステムの障害に対する報告等の能力を示すものであり、問題分析力としてはシステムの品質評価、評価性能、サポート企画及びシステムチューニング等の能力を示すものである。なお、この図2に示す例では、問題分析力については上級グレード以上（上級グレード及びエキスパート）に適用している。

【0018】そこで、図3は本発明の一実施形態にかかるソフトサポート技術者の人材像における技術力の詳細の一例を示す図であるが、この図3に示すように、技術力の評価基準となるシステムが2種類（クライアントサーバシステム（CSS）、グローバルサーバシステム（GSS））設定されている。また、CSSとしては、パーソナルコンピュータ（PC）、オフィスコンピュータ（OC）、UNIX及びLAN（Local Area Network）が設けられ、GSSとしては、Mシリーズ（M）が設けられ、これらの各システムに対してグレード毎に必要とされる技術的能力が定義されている。

【0019】上述の図2に示すように、初級グレードはトレーナーの指導のもとでコンポーネントに関する問題解析力を要件としているが、具体的には、図3に示すように、上述した各システムのサポート用ツール操作及びサポート基礎技術（PCの基礎技術、OCの基礎技術、UNIXの基礎技術、LANの基礎技術及びMシリーズの基礎技術）に関する問題解析力を要件としている。

【0020】同様に、中級グレードはコンポーネント及び製品に関する問題解析力を要件としているが、具体的には、自社及び他社で生産される製品に関しての評価（製品評価）能力や各システムのネットワーク、言語、ハードウェア知識及びトラブル対応力を要件としている。さらに、上級グレードは各システムにおいて、それぞれシステム全体の問題解析力を要件としているが、具体的

は、PCでは運用関連の問題解決力、OCではシステム間連携の問題解決力、UNIXではUNIXシステム全体のトラブル対応力、LANではLANシステム全体のトラブル対応力、MシリーズではMホスト全体のトラブル対応力を要件としている。なお、問題分析力としては、各システムとともにシステムチューニング、システム評価及びシステム監査の能力を要件としている。

【0021】また、エキスパートはこれらのシステム全体を総括した能力として、グローバルシステムに関する問題解析力を要件としているが、具体的には、ソフトサポートシステム全体のトラブル対応力及びプロジェクト管理等に関する能力を要件としている。さらに、問題分析力としては、グローバルシステムのシステムチューニング、システム評価及びシステム監査の能力を要件としている。

【0022】このように、各グレードは初級グレードから中級グレード、上級グレード、エキスパートの順に、より高度な能力が必要とされるように定義されており、グレードを更新（グレードアップ）するにしたがって、サポート範囲や難易度が拡大し、より専門的な技術を持った能力が必要とされるようになっているのである。なお、能力（グレード）の区分方法及び技術力の評価基準となる対象システムの設定数は本実施形態に詳述したものに限らず、適応する技術に応じて設定することができる。また、それぞれのグレードに必要なとされる能力についても本実施形態に詳述した顧客対応力及び技術力に限らず、必要に応じて設定してもよい。

【0023】ところで、図4は上述のキャリア開発記憶部21に記憶されているCDPとしてのキャリアパスプログラムを示す図であるが、この図4に示すキャリアパスプログラムは技術力に関するもので、初級グレードからエキスパートまでのキャリアアップを図るために設計されたものである。つまり、このキャリアパスプログラムにしたがって、図3に前述したようなそれぞれのグレードに応じた能力を習得し、グレードに応じた要件を満たすことにより、次のグレードに更新（キャリアアップ）できるように設計されている。なお、図4に示す上向きの太い矢印は各システム内の更新すべき次期グレードの方向を示すものであり、横の細い矢印は他システムのグレードにおいて更新可能な方向を示すものである。

【0024】即ち、CSSを構成するパーソナルコンピュータ、オフィスコンピュータ、UNIX及びLANの各システム間において、同位置にあるグレードは同等な能力とされているため、これら4つのシステムのグレード更新が相互に関係していること表しているのである。換言すれば、これら4つのシステムのうちのいずれかのシステムのグレードが更新された場合には、残りのシステムにおけるグレードについても更新することができるのである。

【0025】また、ここではGSSのMシリーズのグレ

10

20

30

40

50

ードを更新する際には、少なくともＣＳＳにおける各システムにおいて与えられているグレードと同位置にあるグレード以下が与えられるようになっている。即ち、ＣＳＳの各システムの上級グレードの資格を有している者は、Ｍシリーズの上級と同等な能力があるとみなされ、Ｍシリーズ上級以下のグレードの資格の有無に関わらず、Ｍシリーズのエキスパートを受験することができるようになっている。

【００２６】なお、図４においては、技術力に関するキャリアパスプログラムを示しているが、顧客対応力も同様に、このキャリアパスに沿ってキャリアアップを図るように設定してもよい。また、上述のキャリア開発記憶部２１に記憶されたキャリアパスプログラムは、図５に示すように、マシンリーダブル化して翻訳され、現グレードから次期グレードに進む経過を連鎖リストとしてテーブル表現されているもので、これにより、情報の追加及び変更を容易に行なうことができるようになっている。

【００２７】従って、あるシステムに設定された要件に追加及び変更が生じた場合、例えば、キャリア開発記憶部２１で定義された情報の一部が改版される場合においても、キャリアパスプログラムの改版されるプログラムに対応する部分のみを変更すればよく、このキャリアパスプログラム全体を変更する必要がないようになっている。

【００２８】次に、図１により前述した科目／講座選択記憶部２２は、上記の人材育成関連情報管理装置１における検定試験処理部１１及び教育講座処理部１２を通じて得られる各グレードを取得するために必要な検定のための試験科目及び教育講座に関する情報を記憶するもので、試験科目テーブル２２Ａ及び教育講座テーブル２２Ｂをそなえている。これらの試験科目テーブル２２Ａ及び教育講座テーブル２２Ｂは、それぞれ検定試験処理部１１及び教育講座処理部１２から必要な情報のみをタイムリィに取り出して（切り出して）構成されるようになっている。

【００２９】さらに、個人情報記憶部２３は、上記の人材育成関連情報管理装置１における人事情報管理部１３を通じて得られるキャリア開発に関する個人の情報を記憶するもので、社内資格情報２３Ａ、公的資格情報２３Ｂ、検定試験受験履歴情報２３Ｃ及び教育講座受講履歴情報２３Ｄにより構成された個人情報リストとして記憶するようになっている。

【００３０】また、この個人情報記憶部２３は、人事情報管理部１３からの情報（社員情報から必要なものを取り出した情報）をキィ項目として、検定試験情報処理部１１及び教育講座処理部１２から必要部分のみをタイムリィに取り出せるようになっている。具体的には、社内資格情報２３Ａ及び公的資格情報２３Ｂは、人事情報管理部１３から取り出されたものであり、検定試験受験履

歴情報２３Ｃ及び教育受講履歴情報２３Ｄは、人事情報管理部１３を通じて、それぞれ検定試験処理部１１及び教育講座処理部１２から取り出されたものである。

【００３１】ところで、上述の個人情報２３Ａ～２３Ｄは後述のキャリア開発情報処理装置３の入力／検索処理部３１において、例えば、図６に示すように表示されるようになっている。社内資格情報２３Ａは、図２、図３にて前述したように、例えば、初級、中級、上級及びエキスパートというような、社内における資格（グレード）を基準として示すもので、図６においては、“パーソナルコンピュータ中級”と表示されている。なお、この個人情報リストのＫ氏はパーソナルコンピュータ中級グレードを１９９５年１０月（“９５．１０”）に取得したことを示す。

【００３２】また、公的資格情報２３Ｂは、国家資格等の公的な資格を示すもので、例えば、サポート技術者の場合は、電気通信主任技術者、情報処理技術者、技術士等に相当するような情報、電気及び通信分野における国家資格を表し、公的資格の欄に記載されるようになっている。即ち、図６においては、“デンキツウシン １”及び“デンキツウシン ２”と表示されているが、これらはそれぞれ国家資格である電気通信主任技術者第１種及び電気通信主任技術者第２種の資格を示している。従って、Ｋ氏はこれらの資格の取得者であることがわかる。

【００３３】また、検定試験受験履歴情報２３Ｃは、既に受験した検定試験の履歴を示すもので、受験した検定試験の受験日、試験科目の内容及び試験結果の可否等が収集されており、受験した順に表示されるようになっている。具体的には、この図６に示すように、Ｋ氏は“パソコン中Ｂ”という検定試験を１９９５年７月（“９５．０７”）に受験し、検定結果は合格（“○”）であったことを示しており、“パソコン上Ｂ”という検定試験を１９９６年７月（“９６．０７”）に受験したが、検定結果は不合格（“×”）であったことを示している。

【００３４】さらに、教育講座受講履歴情報２３Ｄは、受講した経験のある教育講座の履歴を示すもので、受講した教育講座についての受講終了日、受講科目の内容及び受講状況（受講資格の可否、受講中及び受講中断等）が収集されている。また、教育講座は、中堅社員教育講座（業務に関する一般的な知識をつけるためのもの）とＣＥ技術教育講座（CUSTOMER ENGINEER に関する技術的能力をつけるためのもの）の２種類が設けられており、例えば、中堅社員教育受講歴の項目の①に示す“プログラミング”という教育講座は、１９９２年２月（“９２．０２”）に受講を終了（受講資格を取得、“○”）したことを示しており、ＣＥ技術教育講座についても同様に示されるようになっている。

【００３５】さらに、図６に示す教育講座受講履歴情報

10

20

30

40

50

23Dにおいては、受講した教育講座数が表示範囲を超えると受講日の古い受講履歴情報（ここでは、CE技術教育受講歴における図示しない①～④の受講履歴情報）から順に画面上から消去されるようになっている。なお、画面上から消去された情報については、必要に応じて取り出すことができるようになっている。

【0036】次に、図1により前述したキャリア開発情報処理装置3は、キャリア開発管理装置2で管理されるキャリア開発に関する情報について、所望の処理を施すもので、入力／検索処理部31、受験受付処理部32、認定申請部33及び認定証交付部34をそなえて構成されている。ここで、入力／検索処理部31は、キャリア開発管理装置2に対する情報の入力及び検索を行なうものである。具体的には、キャリア開発管理装置2に対して情報を入力することにより、主として上述した個人情報記憶部23に記憶されている各情報（社内資格情報23A、公的資格情報23B、検定試験受験履歴情報23C及び教育講座受講履歴情報23D）の更新（アップデート）を行なう一方、必要に応じて変更も行なうことができるようになっている。

【0037】また、入力／検索処理部31は、キャリア開発管理装置2に対する情報の検索を行なうことにより、個人情報記憶部23に記憶されている個人情報を検索して該当する個人のキャリアパスプログラムなどを表示する操作を行なうこともできるようになっている。さらに、受験受付処理部32は、キャリア開発記憶部21で定義された情報に基づいてグレードを取得する為の検定試験における受験の受付が可能か否かの判定を行なうもので、検定試験の種類に応じて要件が定められており、その要件を満たす者のみが受験を受け付けることができるようになっている。

【0038】そこで、図7は本発明の一実施形態にかかる検定試験の内容を示す図であるが、この図7に示すように、検定試験の種類に応じて科目、受験資格、試験実施時期及び試験の種類等が定められており、例えば、中級グレードを取得するための中級試験には、対象科目としてPC、OC、UNIX、LAN及びグローバルサーバがあり、それぞれ、図3にて前述したような中級グレードに定義された内容が出题されるようになっている。

【0039】また、この図7に示すように中級試験の受験資格は、各科目毎に初級グレードの資格を有する者に限り、試験実施時期は年に2回の1月と7月に行なわれ、試験の種類としては学科（上記の科目内容）及び実技が行なわれることを示している。なお、実技とはサポート品質（実際の現場におけるサポート能力等）、納期遵守率等、実際の業務成績が判定基準となるもので、その基準はグレード毎に規定されている。

【0040】つまり、中級試験における受験受付の要件を満たす者とは初級グレードの資格を有した者のことであり、従って、各試験はそれぞれ一つ下のグレードの資

格を有した者が受付、受験ができるようになっているのである。また、認定申請部33は、検定試験に合格し、且つ、指定の教育講座を受講している者のグレード認定の申請を行なうもので、検定試験の合格、教育講座（中堅社員教育講座、CE技術教育講座）の履修状況等の形式要件に加えて、公的資格の取得、情報処理技術者試験及びベンダーの資格試験（CNE-J等）の合格に基づいた職場（所属する職場の上司との面談等）の判断により順次グレードの認定を申請することができるようになっている。

【0041】具体的には、上述した形式要件を満たした者（認定該当者）について、図8に示すようなグレード認定該当者リスト33Aが、当該認定該当者の属する職場に配付されるようになっており、各職場において、このグレード認定該当者リスト33Aに記載された認定該当者について、それぞれグレードの認定を申請するのに適格であるか否かが判断されるようになっている。

【0042】また、このグレード認定該当者リスト33Aには、図8に示すように、認定該当者の社員番号、氏名の他に現在の属性（個人の情報）として年齢、学歴、卒業年数、現グレード及びその取得日が記載されており、さらに、次期グレード取得の要件として取得対象のグレード、検定試験の可否、教育講座受講の履修状況、品質（サポート品質）、公的資格及び情報処理技術者試験の可否等が記載されている。

【0043】なお、図8中の記号（“○”、“×”、“—”、“△”）はそれぞれ、“○”は要件を満たすことを示し、“×”は要件不備であることを示し、“—”は対象外であることを示し、“△”は申請待ちであることを示している。これにより、このグレード認定該当者リスト33Aが職場に送付されると、各職場では、認定の可否の欄に“○”が記載されている者、即ち、検定試験及び教育講座に“○”が記載されている者について、申請待ち“△”とされた要件を検討し、グレードの認定を申請するか否かを回答（例えば「グレード認定回答書」等、回答専用の用紙を用いて回答）するようになっている。

【0044】この場合においては、図8に示すように、C氏及びH氏が認定該当者とされており、C氏については品質が、H氏においては品質及び公的資格の取得の有無が、職場で判断され、回答するようになっている。なお、C氏については、公的資格の取得の有無が問われていないが、中級グレードの取得の要件には該当しないため対象外とされている。

【0045】これにより、上述した次期グレードの取得の形式要件を満たすとともに、職場からのグレード認定が申請されると、当該認定該当者のグレード更新を入力／検索処理部31にて行なうようになっているが、認定証交付部34においては、その取得した資格（グレード）の認定証が個人毎に交付されるようになっている。

10

20

30

40

50

上述の構成により、本発明の一実施形態にかかるキャリア開発システムでは、図1に示すように、キャリア開発情報処理装置3の入力/検索処理部31を操作することにより、キャリア開発管理装置2におけるキャリア開発に関する情報の入力及び検索が行なわれる。以下、入力/検索処理部31による入力/検索処理について図9に示すフローチャート（ステップS1～S6）に従って説明する。

【0046】まず、入力/検索処理部31を起動した後に、この入力操作を行なう場合には（ステップS1のYESルート）、この入力操作の際に入力された個人情報（所属、氏名等）に基づいて、個人情報記憶部23に記憶されている個人情報リストの該当する情報（社内資格情報23A、公的資格情報23B、検定試験受験履歴情報23C及び教育受講履歴情報23D）に更新情報が入力される（ステップS2）。

【0047】また、入力/検索処理部31において検索操作を行なう場合には（ステップS1のNOルート、ステップS3のYESルート）、この検索操作を行なう際に入力された個人情報の検索対象とする者の情報（所属、氏名等）に基づいて、個人情報記憶部23に記憶されている個人情報リストが検索される（ステップS4）。

【0048】その後、キャリア開発記憶部21に記憶されているキャリアパスプログラムを検索したのち（ステップS5）、検索結果を入力/検索処理部31における図示しないディスプレイ等において、個人情報の検索対象となった者のキャリアパスプログラムとして表示する（ステップS6）。また、グレードを取得する為の検定試験の受験受付が申し込まれると、受験受付処理部32において、この検定試験の受験受付が可能か否かの判定が行なわれる。以下、受験受付処理部32の動作について図10に示すフローチャート（ステップS7～S13）に従って説明する。

【0049】まず、受験受付処理部32を起動した後に、受験受付の申込みが有る場合には（ステップS7のYESルート）、この受験受付処理部32では当該受験を申し込む際に入力された受験者の情報（所属、氏名等）に基づいて、個人情報記憶部23から個人情報リストを検索する（ステップS8）。さらに、キャリア開発記憶部21に記憶されているキャリアパスプログラムを検索したのち（ステップS9）、検索結果を受験受付処理部32における図示しないディスプレイ等において、個人情報の検索対象となった者のキャリアパスプログラムとして表示されて、受験の可否が判断される（ステップS10）。

【0050】ここで、受験資格が有る場合は受験受付処理が施され（ステップS11のYESルートからステップS12）、受験資格がない場合は受験受付不可の処理

が施される（ステップS11のNOルートからステップS13）。また、グレードの更新（新規のグレード認定）の申請を行なう際には、キャリア開発情報処理装置3の認定申請部33が操作される。以下、認定申請部33によるグレード更新処理について図11に示すフローチャート（ステップS14～S18）に従って説明する。

【0051】まず、認定申請部33を起動した後に、グレード更新申請のための操作が行なわれると（ステップS14のYESルート）、認定申請部33では、この操作の際に入力されたグレードの更新を申請する者の情報（所属、氏名等）に基づいて、個人情報リストを検索することにより（ステップS15）、検定試験に合格したか否かを判断する（ステップS16）。

【0052】ここで、検定試験に合格している場合は、指定の教育講座を受講しているか否かが判断され（ステップS16のYESルートからステップS17）、受講している場合は（ステップS17のYESルート）、上述のグレード更新を申請した者を認定該当者とし、この認定該当者の属する職場に対して図8に示すようなグレード認定該当者リスト33Aが発行、配付される（ステップS18）。

【0053】なお、検定試験に不合格した場合（ステップS16のNOルート）、又は教育講座の未受講の場合（ステップS17のNOルート）はグレードの認定は行なわれない。さらに、取得したグレードの認定証は、上述のグレード認定該当者リスト33Aに基づき、当該認定該当者の属する職場において適格であると判断されてからキャリア開発情報処理装置3の認定証交付部34に交付される。以下、認定証交付部34によるグレード認定証交付処理について図12に示すフローチャート（ステップS19～S23）に従って説明する。

【0054】即ち、上述のグレード認定該当者リスト33Aに基づき、当該認定該当者の属する職場において適格であると判断されると、認定証交付部34を起動した後に、認定証交付のための操作が行なわれる（ステップS19のYESルート）。認定証交付部34では、この操作の際に入力された認定証交付を受ける者の情報（所属、氏名等）に基づいて、個人情報リストを検索することにより（ステップS20）、該当するグレードが認定されているか否かを判断される（ステップS21）。

【0055】ここで、該当するグレードが認定されている場合は認定証交付部34では認定証を交付し（ステップS21のYESルートからステップS22）、該当するグレードが認定されていない場合は認定証交付部34では認定証を交付しない（ステップS21のNOルートからステップS23）。このように、本発明の一実施形態にかかるキャリア開発システムによれば、人材育成関連情報管理装置1と連携したキャリア開発管理装置2にキャリア開発記憶部（キャリアパスプログラム）21、

科目／講座選択記憶部22及び個人情報記憶部23が設けられるとともに、キャリア開発情報処理装置3に入力／検索処理部31、受験受付処理部32、認定申請部33及び認定証交付部34が設けられているので、個人のスキルレベルを容易に把握することができ、キャリアアップに関わる個々の進むべきキャリアパスが的確に判断することができるとともに、評価対象者全員のスキルレベルの状況を把握することができるので、団体等における人事考課又は人材育成指導に大いに寄与することができる利点がある。

【0056】また、キャリア開発情報処理装置3の入力／検索処理部31により、キャリア開発管理装置2の個人情報記憶部23に管理されている人事情報（各情報）の追加及び変更を行なうことができるので、情報の一部に追加及び変更がある場合でも時間を要することなく容易に処理することができる。さらに、個人情報記憶部23に記憶された情報は、社内資格情報23A、公的資格情報23B、検定試験受験履歴情報23C及び教育講座受講履歴情報23Dにより構成され、且つ、入力／検索処理部31により、これらの情報23A～23Dを個々のキャリア開発に関する情報として1つの画面上に同時に表示することができるので、必要に応じた個人情報の迅速な処理、判断を行なうことができる。

【0057】また、本発明によれば、人事考課に関する判断をコンピュータ処理のみで行なうものでなく、評価対象者の所属する職場の判断も加味することができるので、キャリアアップを図る上での判断をより正確に行なうことができる。なお、本発明のキャリア開発システムのキャリア開発情報処理装置3としては、1つのサーバ装置に4つの機能部31～34をそなえるのではなく、これらの機能部31～34毎に、それぞれ独立したサーバ装置をそなえて構成してもよい。

【0058】また、上述の本実施形態にかかるキャリア開発システムは技術職に関するものを詳述したが、本発明によれば、技術職に限らず、設定項目及び設定基準等を変更することにより、他の専門職にも適用することができる。また、中途採用者及び派遣社員等にも、評価の条件を考慮して本システムを適用することができる。

【0059】

【発明の効果】以上詳述したように、請求項1記載の本発明のキャリア開発システムによれば、人材育成関連情報管理装置と連携したキャリア開発管理装置にキャリア開発記憶部、科目／講座選択記憶部及び個人情報記憶部が設けられるとともに、キャリア開発情報処理装置に入力／検索処理部、受験受付処理部、認定申請部及び認定証交付部が設けられているので、個人のスキルレベルを容易に把握することができ、キャリアアップに関わる個々の進むべきキャリアパスが的確に判断することができるとともに、評価対象者全員のスキルレベルの状況を把握することができるので、団体等における人事考課又は

人材育成指導に大いに寄与することができる利点がある。

【0060】また、請求項2記載の本発明のキャリア開発システムによれば、キャリア開発情報処理装置の入力／検索処理部により、キャリア開発管理装置の個人情報記憶部に管理されている人事情報（各情報）の追加及び変更を行なうことができるので、情報の一部に追加及び変更がある場合でも時間を要することなく容易に処理することができる利点がある。

10 【0061】さらに、請求項3記載の本発明のキャリア開発システムによれば、個人情報記憶部に記憶された情報が、社内資格情報、公的資格情報、検定試験受験履歴情報及び教育講座受講履歴情報により構成されているので、個々のキャリア開発に関する情報を個人毎に管理することができ、必要に応じて個人毎のキャリア開発に関するこれらの情報を同時に表示することが可能となり、個人情報の迅速な処理、判断を行なうことができる。

【図面の簡単な説明】

20 【図1】本発明の一実施形態にかかるキャリア開発システムの構成を示すブロック図である。

【図2】本発明の一実施形態におけるソフトサポート技術者の人材像を示す図である。

【図3】本発明の一実施形態にかかるソフトサポート技術者の人材像における技術力の詳細の一例を示す図である。

【図4】本発明の一実施形態におけるキャリアパスプログラムを示す図である。

30 【図5】本発明の一実施形態におけるキャリアパスプログラムのマシンリーダブル化した連鎖的リストを示す図である。

【図6】本発明の一実施形態における個人情報リストを示す図である。

【図7】本発明の一実施形態における検定試験の内容を示す図である。

【図8】本発明の一実施形態におけるグレード認定該当者リストを示す図である。

【図9】本発明の一実施形態における入力／検索処理部による入力／検索処理を説明するためのフローチャートである。

40 【図10】本発明の一実施形態における受験受付処理部による受験受付処理を説明するためのフローチャートである。

【図11】本発明の一実施形態における認定申請部によるグレードの更新処理を説明するためのフローチャートである。

【図12】本発明の一実施形態における認定証交付部によるグレード認定証交付処理を説明するためのフローチャートである。

【符号の説明】

50 1 人材育成関連情報管理装置

- 2 キャリア開発管理装置
- 3 キャリア開発情報処理装置
- 4 キャリア開発システム
- 11 検定試験処理部
- 12 教育講座処理部
- 13 人事情報管理部
- 21 キャリア開発記憶部
- 22 科目/講座選択記憶部
- 22A 試験科目テーブル
- 22B 教育講座テーブル

【図2】

本発明の一実施形態におけるソフトサポート技術者の人材像を示す図

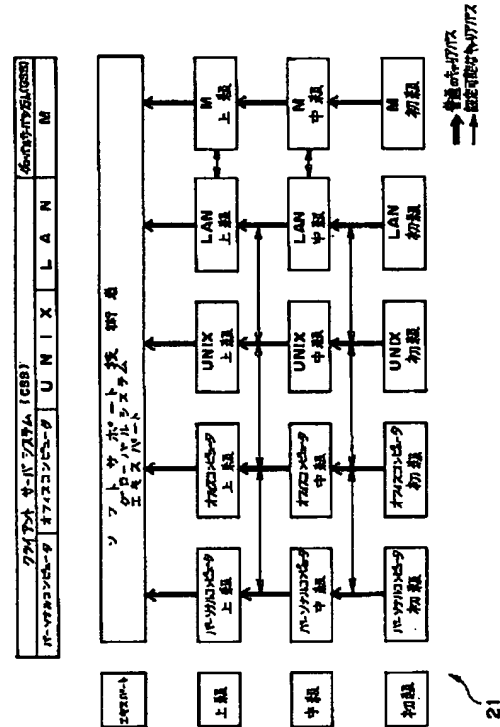
グレード	職業能力	技術能力
初級	ビジネス基本マナー サポート基本マナー	トレーニングの指導のレベル コンピュータの問題解決能力
中級	電話対応/接客マナー 顧客見解	コンピュータ及び製品の 問題解決能力
上級	顧客満足度の向上 顧客サービス品質の向上	システムの問題解決能力 システムの問題分析能力
エキスパート	顧客サービス品質の向上	グループウェアの問題解決能力 グループウェアの問題分析能力

21

- * 23 個人情報記憶部
- 23A 社内資格情報
- 23B 公的資格情報
- 23C 検定試験受験履歴情報
- 23D 教育受講履歴情報
- 31 入力/検索処理部
- 32 受験受付処理部
- 33 認定申請部
- 33A グレード認定該当者リスト
- * 10 34 認定証交付部

【図4】

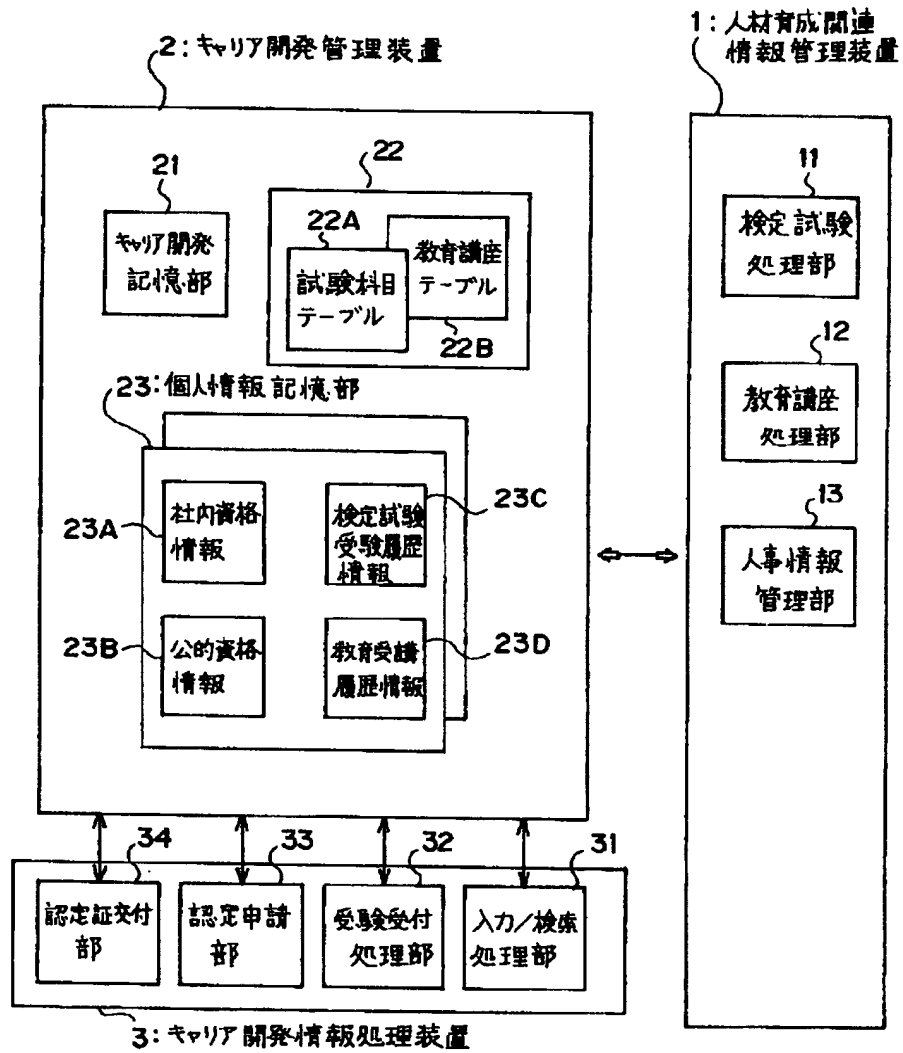
本発明の一実施形態におけるキャリアパスプログラムを示す図



21

【図1】

本発明の一実施形態にかかるキャリア開発システムの構成を示すブロック図



【図3】

本発明の一実施形態にかかるソフトサポート技術者の人材像における技術力の詳細の一例を示す図

21

システム グレード	クライアントサーバシステム (css)				グローバルサーバ システム (GSS)
	パーソナルコンピュータ (PC)	メインフレーム (MC)	UNIX	LAN	
初級	サポートツール PC 基礎	サポートツール OC 基礎	サポートツール UNIX 基礎	サポートツール LAN 基礎	サポートツール Mシリーズの 基礎
中級	製品評価 PCハードウェア知識 トラブル対応	製品評価 OCハードウェア知識 トラブル対応	製品評価 UNIXハードウェア知識 トラブル対応	製品評価 LANハードウェア知識 トラブル対応	コンパネット単位 のトラブル対応
上級	運用関連の 問題解決 システムのチューニング 評価、監査	システム間連携の 問題解決 システムのチューニング 評価、監査	UNIXシステム全体の トラブル対応 システムのチューニング 評価、監査	LANシステム全体の トラブル対応 システムのチューニング 評価、監査	Mホスト全体の トラブル対応 システムのチューニング 評価、監査
エキスパート	ソフトサポートシステム全体のトラブル対応 グローバルシステムのチューニング、評価、監査				

【図5】

本発明の一実施形態におけるキャリアパスプログラムのマシンリーダブル化した連鎖的リストを示す図

21

	DATE 95/10/10	
	TIME 17:16	
841000000000000000000000	---	0000
842772554100000000000000	---	0000
843772564200000000000000	---	0000
851000000000000000000000	---	0000
852772604100000000000000	---	0000
853772614200000000000000	---	0000
861000000000000000000000	---	0000
862772654100000000000000	---	0000
863772664200000000000000	---	0000
871000000000000000000000	---	0000
872772704100000000000000	---	0000
873772714200000000000000	---	0000

【図7】

本発明の一実施形態における検定試験の内容を示す図

試験の種類	科目	受験資格	試験実施時期	種類
初級試験	パソコン基礎(PIC) オフィスコンピュータ(OC) UNIX, LAN ネットス	新人教育受検者	新人教育期間 不合格者に対 しては再試験	学科 実技
中級試験	パソコン基礎(PIC) オフィスコンピュータ(OC) UNIX, LAN グローバルサーバ	初級	年2回 1月、7月	学科 実技
上級試験	パソコン基礎(PIC) オフィスコンピュータ(OC) UNIX, LAN グローバルサーバ	中級	年2回 1月、7月	学科 実技
エクスパート 試験	—	上級	年1回 7月	学科 実技

【図6】

本発明の一実施形態における個人情報リストを示す図

所属: サポート課		公的資格	
氏名: K		デンキウシン 1	
年齢: 32歳		デンキウシン 2	
資格: 専門職 パソコンリテラシー 95.10			
中堅社員教育受検者	① 92.02 プログラミング	○	⑩ 96.06 論文研修 ○
	② 93.03 ビジネススキル	○	
	③ 93.10 文書作成技術	○	
	④ 94.03 コミュニケーション	○	
	⑤ 94.04 法律知識	○	総受検数 6
C E 技術教育受検者	⑥ 90.09 製品提供ルール	○	⑪ 94.06 MS - DOS ○
	⑦ 91.12 問題解決能力	○	⑫ 94.12 トラブルシューティング ○
	⑧ 92.06 ファイル転送	○	⑬ 95.03 FMV ○
	⑨ 92.12 SX / G 概要	○	⑭ 95.05 トラブルシューティング ○
	⑩ 93.06 SX / G E17	○	⑮ 95.06 オンラインコース ○
検定試験受検者	⑪ 94.01 ネットワーク	○	総受検数 15
	⑫ 95.07 パソコン中 B	○	
	⑬ 96.01 パソコン中 A	○	
検定試験受検者	⑭ 96.07 パソコン上 B	x	
		合格単位 2	

【図8】

本発明の一実施形態におけるグレード認定該当者リストを示す図

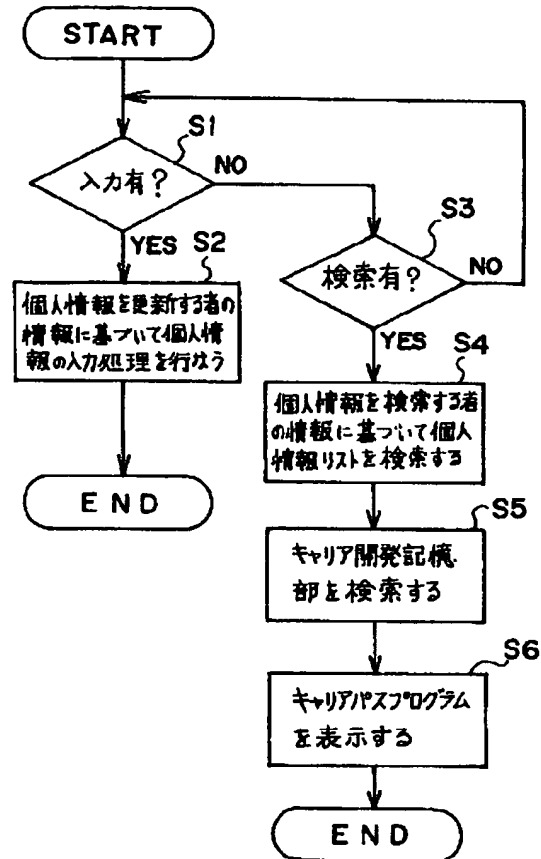
項目	社員番号	氏名	現在の属性				次期グレード取得の要件					
			年齢	学歴	卒年	現グレード	取得日	対象グレード	検定試験	教育講座	品質	公的資格
101	910717	A	26	大学卒	91年3月	初級	95年10月	中級	X	X	△	—
102	910785	B	26	大学卒	91年3月	中級	95年10月	上級	X	O	△	—
103	868145	C	27	高校卒	86年3月	初級	94年10月	中級	O	O	△	—
104	865146	D	27	高校卒	86年3月	初級	95年4月	中級	X	O	△	△
105	921825	E	26	大学卒	92年3月	初級	95年10月	中級	X	O	△	—
106	905610	F	25	高専卒	90年3月	初級	94年10月	中級	X	O	△	—
107	930890	G	24	大学卒	93年3月	初級	95年10月	中級	X	X	△	—
108	894473	H	24	高校卒	89年3月	中級	95年10月	上級	O	O	△	△
109	932383	I	22	高専卒	93年3月	初級	95年4月	中級	O	X	△	—
110	932387	J	22	高専卒	93年3月	初級	95年4月	中級	X	X	△	—

O: 要件満たす
 X: 要件不備
 —: 対象外
 △: 申請待ち

33A

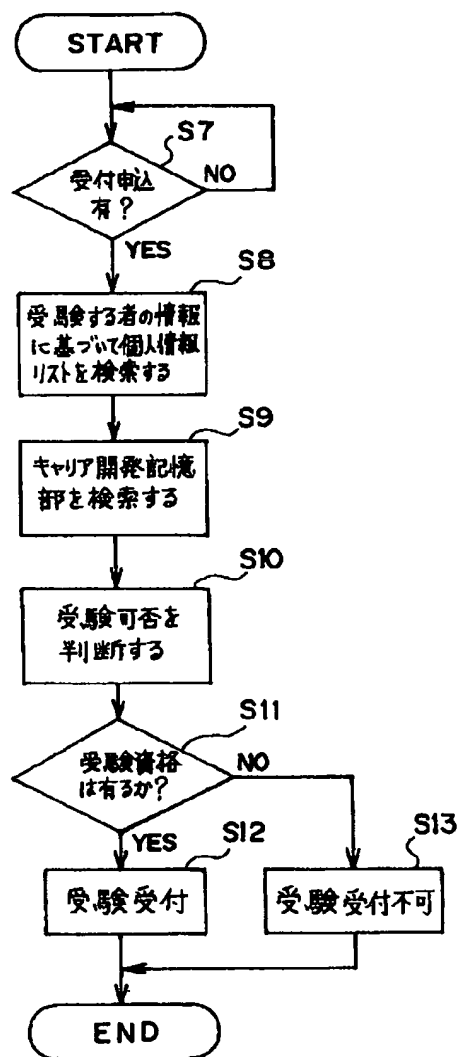
【図9】

本発明の一実施形態における入力／検索処理部による入力／検索処理を説明するためのフローチャート



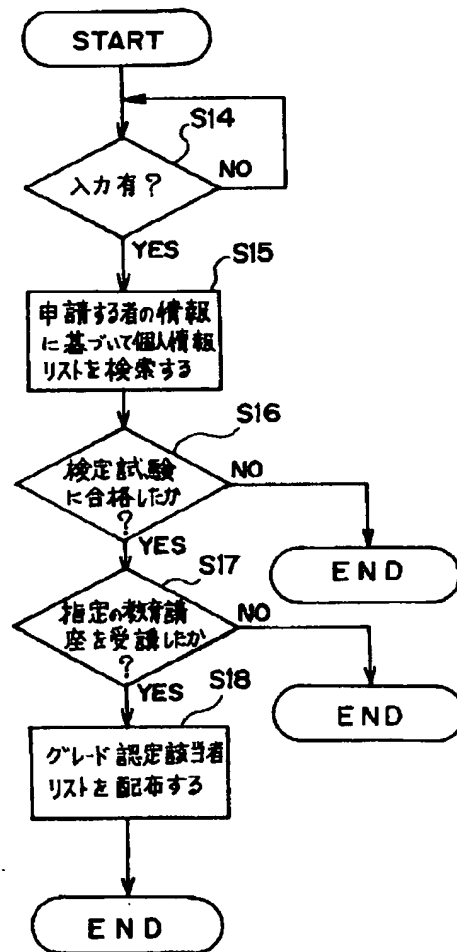
【図10】

本発明の一実施形態における受験受付処理部による受験受付処理を説明するためのフローチャート



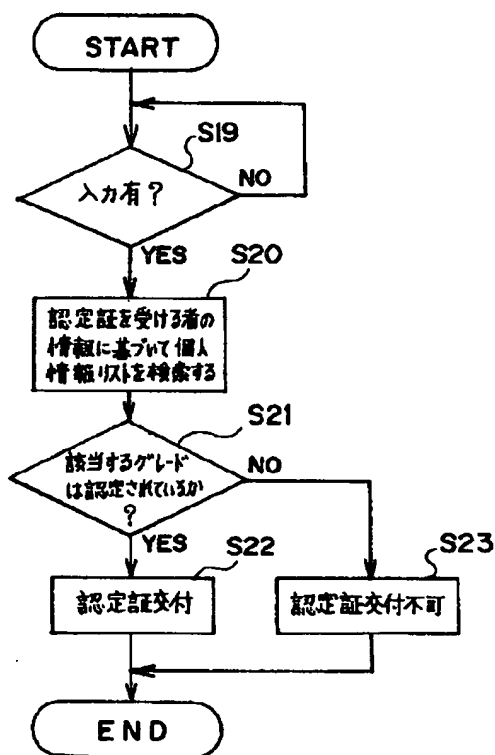
【図11】

本発明の一実施形態における認定申請部によるグレードの更新処理を説明するためのフローチャート



【図12】

本発明の一実施形態における認定証交付部によるグレード認定証交付
処理を説明するためのフローチャート



フロントページの続き

(72)発明者 吹上 卓夫
神奈川県川崎市中原区上小田中4丁目1番
1号 富士通株式会社内

(72)発明者 馬淵 幸彦
神奈川県川崎市中原区上小田中4丁目1番
1号 富士通株式会社内